
ICT e Comune di Venezia

I cittadini veneziani I dipendenti comunali

Doc. 1050

Istituto Veneto di Scienze, Lettere ed Arti

Martedì 27 gennaio 2009

Vania Colladel – Enrico Perissinotto

COSES - Consorzio per la Ricerca e la Formazione

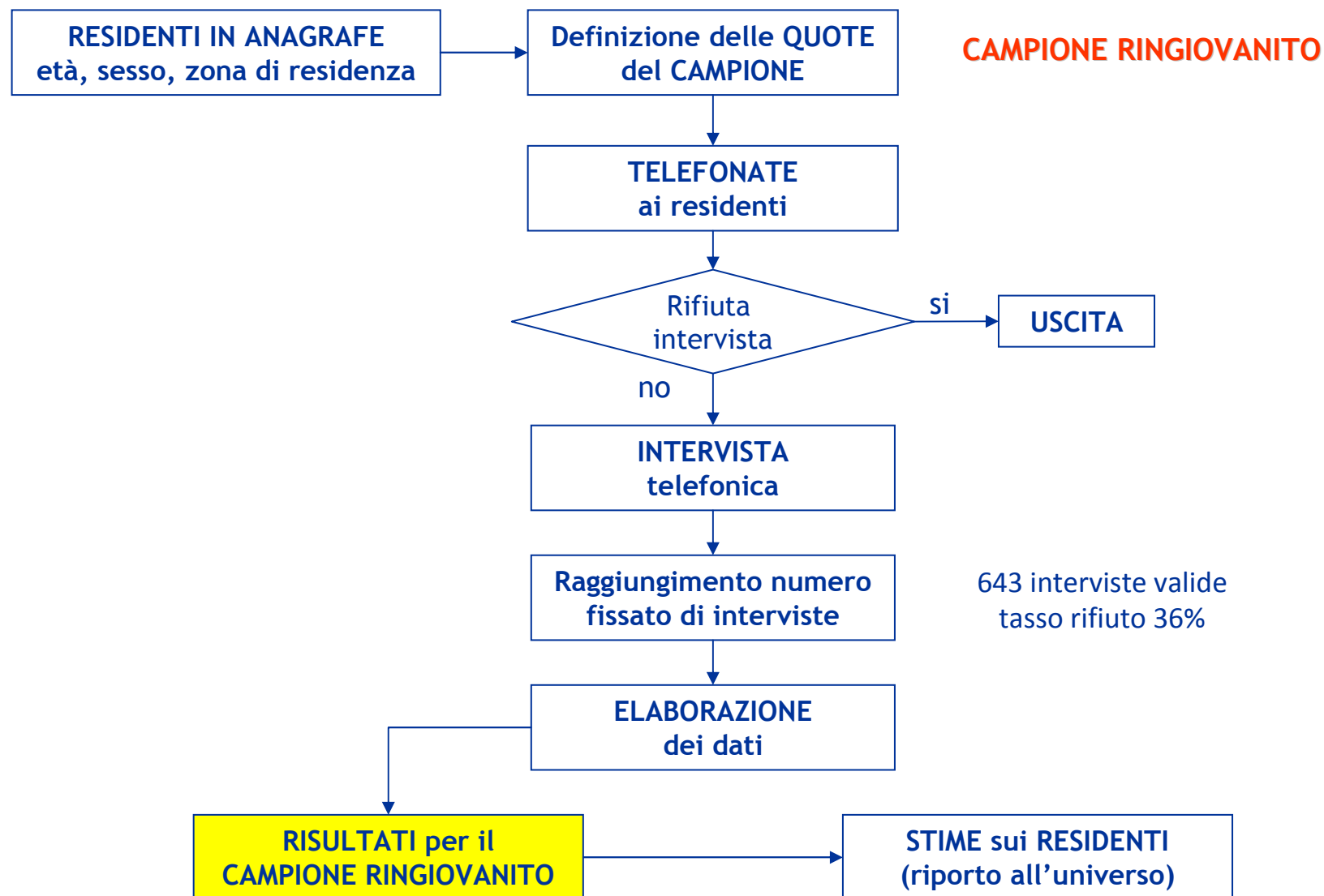
San Polo 1296 - 30125 Venezia



ICT e Comune di Venezia

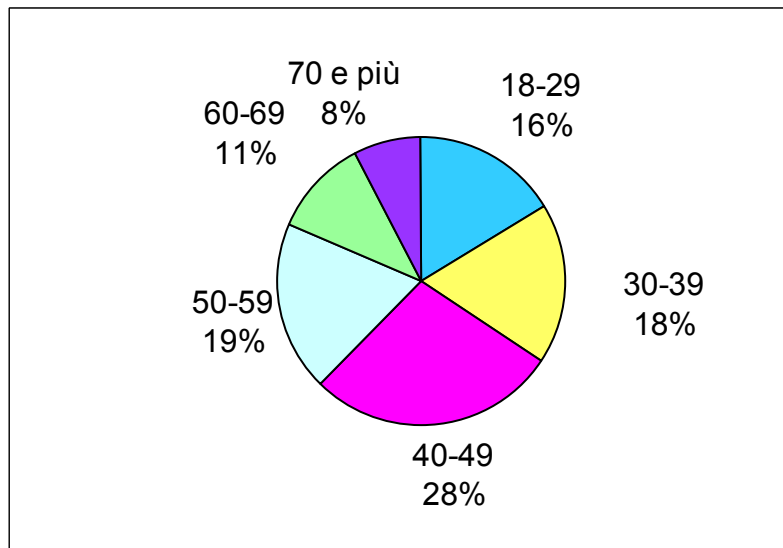
I cittadini veneziani e internet

ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

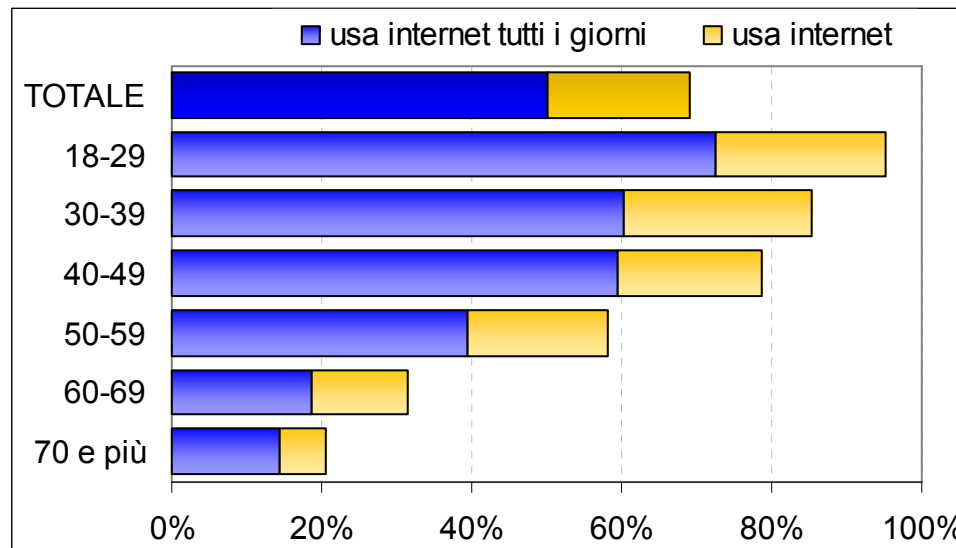


ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

L'età degli intervistati



Utilizzano internet



Utilizzatori di internet

69% degli intervistati (campione ringiovanito)

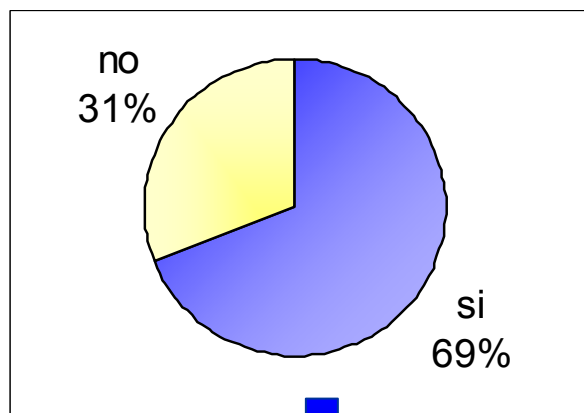
60% dei veneziani (stima sulla popolazione residente)

37% Italia - 41% Veneto (Istat, Multiscopo 2007)

50% uso quotidiano (43% popolazione residente)

ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

Le famiglie connesse a internet

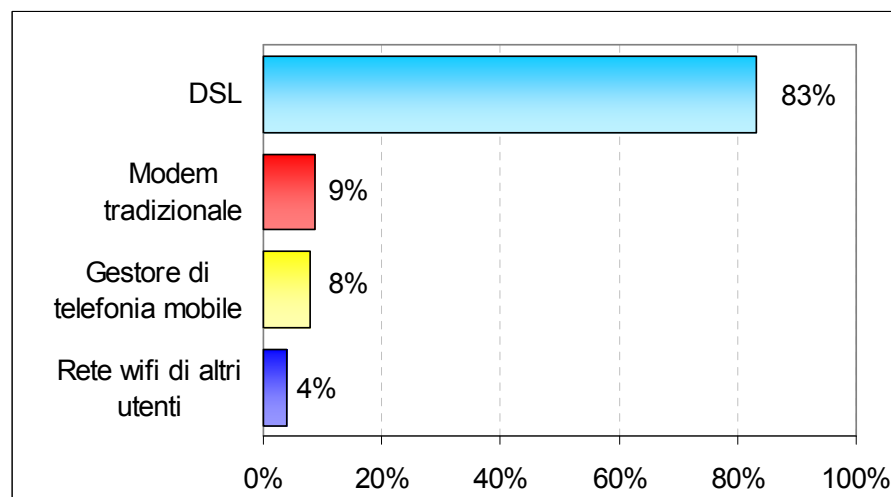


60% stima per veneziani

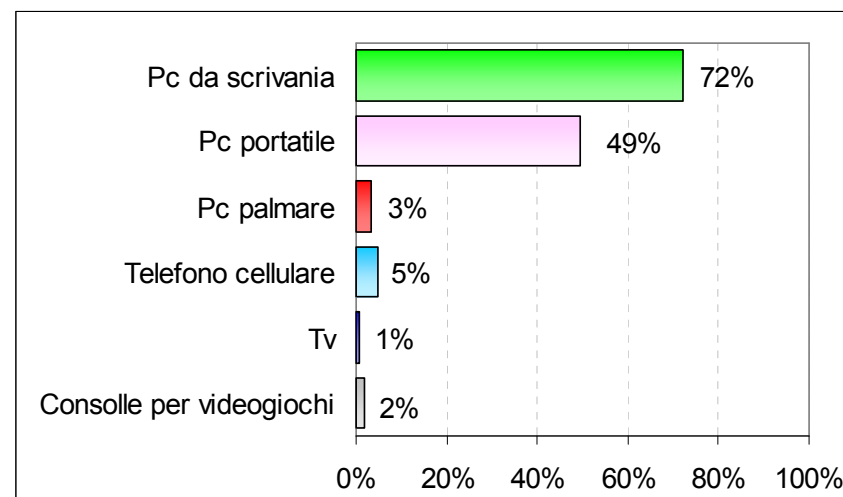
39% Italia

43% Veneto

Il tipo di connessione



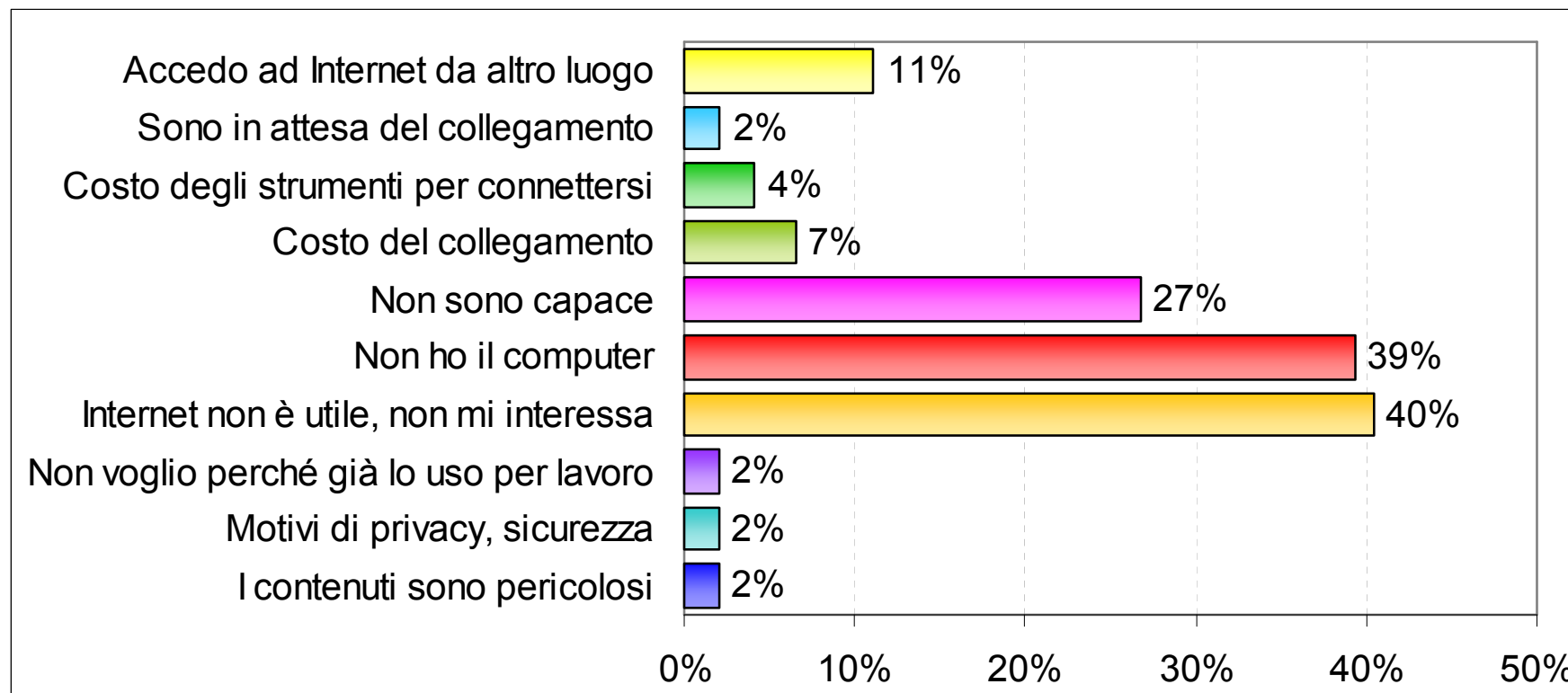
Gli strumenti per connettersi



ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

Il 31% delle famiglie non dispone di una connessa domestica

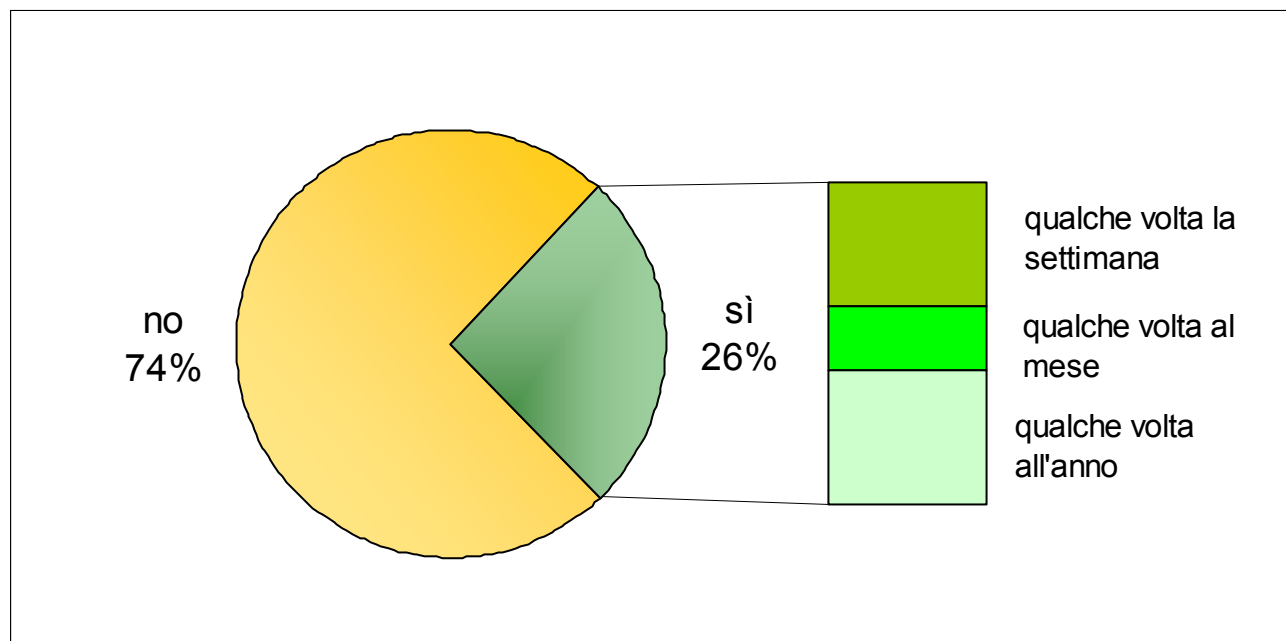
Motivi della mancata connessione *(risposte multiple)*



ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

Il 31% non naviga in internet

C'è qualcuno che effettua per lei operazioni in internet?

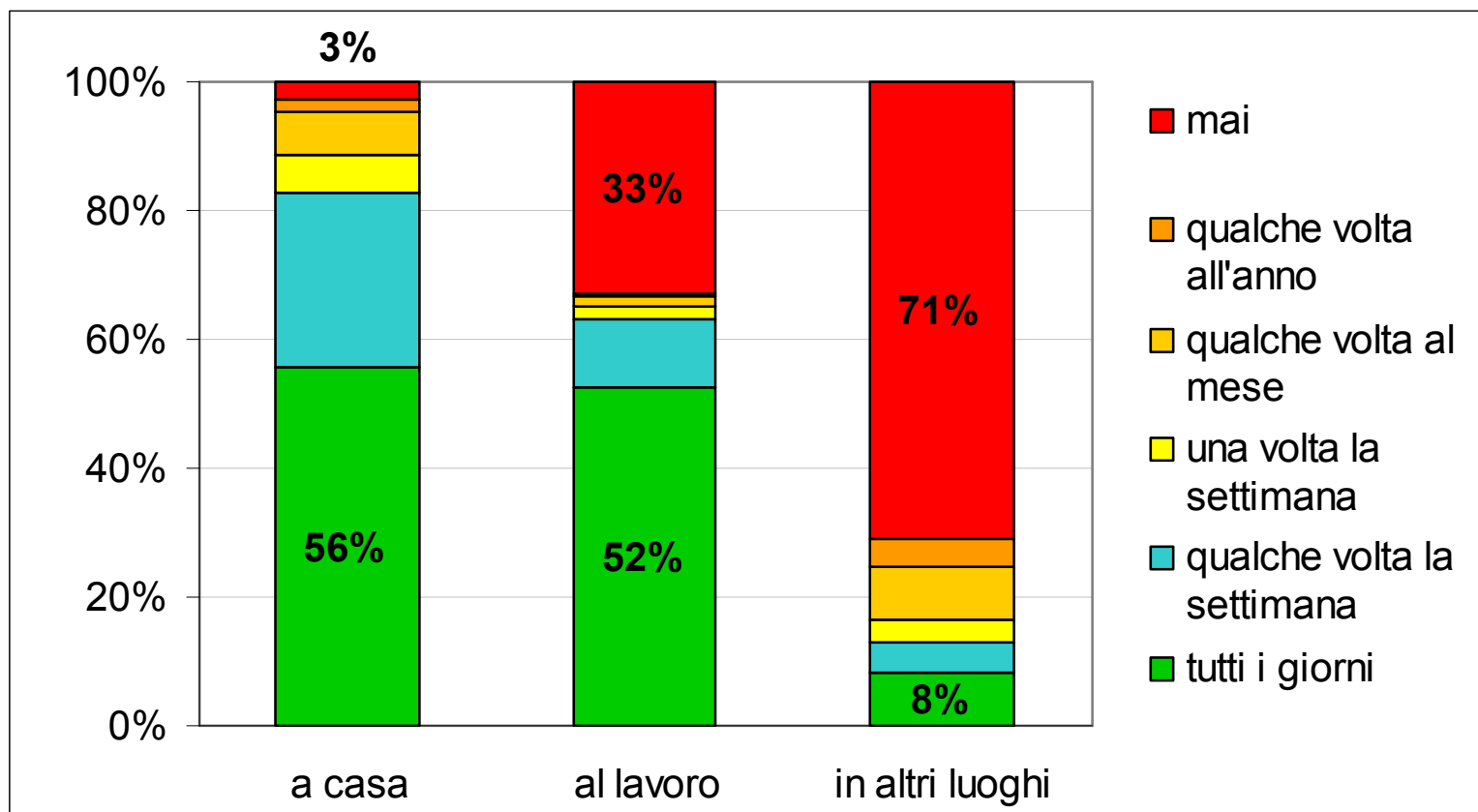


L'8% degli intervistati ha a fianco un *angelo tecnologico* che lo aiuta nelle operazioni in internet

ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

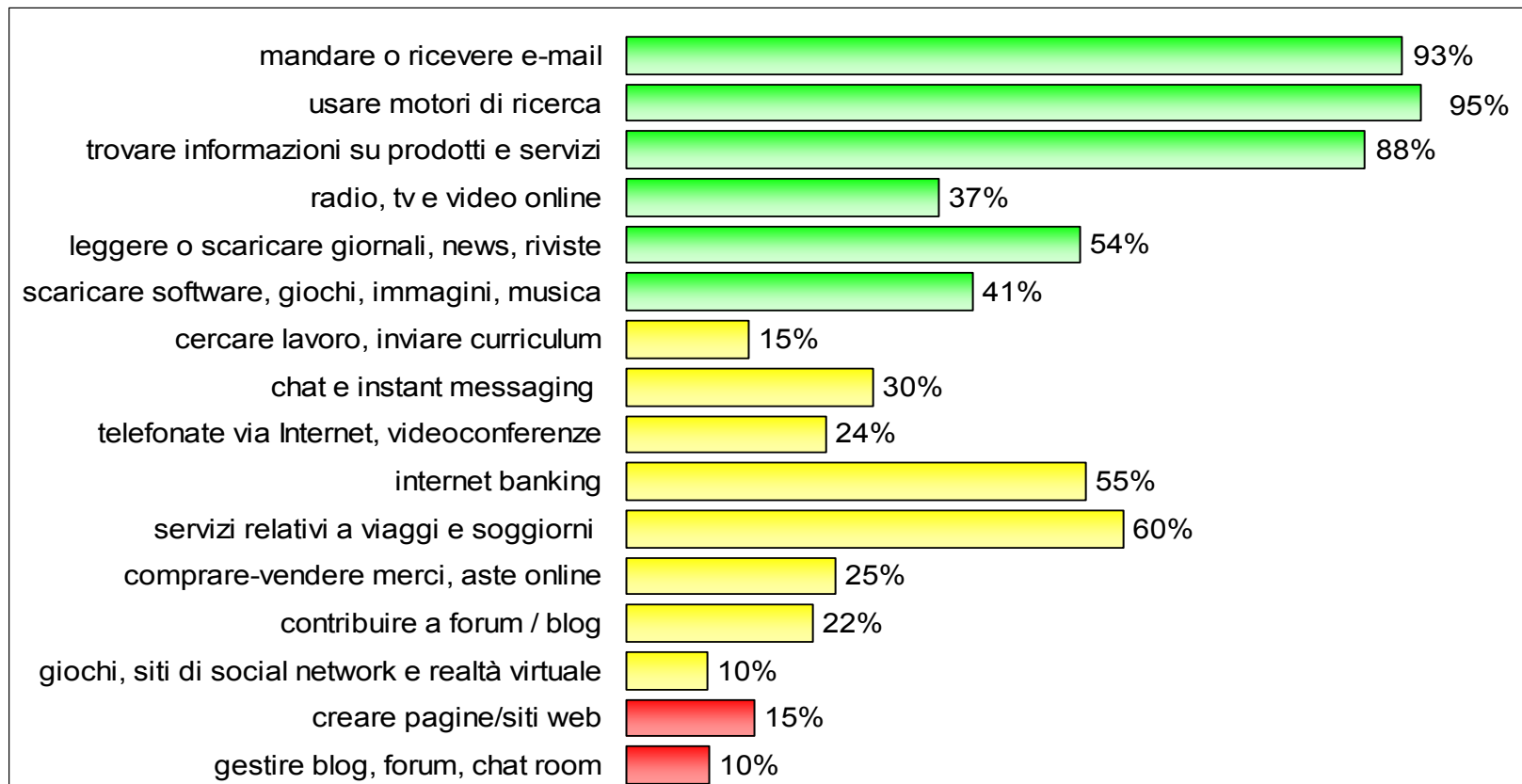
Il 69% naviga in internet

Frequenza di utilizzo di internet



ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

Utilizzano internet per:



Alcune conferme: sono i più giovani a fare online il maggior numero di operazioni diverse

Alcune sorprese: la lettura dei giornali online è più diffusa fra gli over 60;

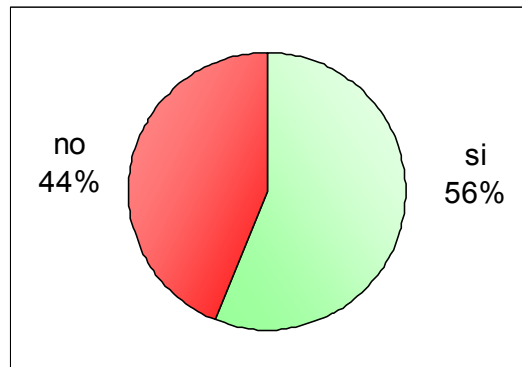
i siti di social network sono diffusi soprattutto fra le età estreme (18-30 e 60 e più);

dopo i 30 anni l'utilizzo dell'internet banking è molto diffuso (intorno al 60% per tutte le età)

ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

Internet e la Pubblica Amministrazione

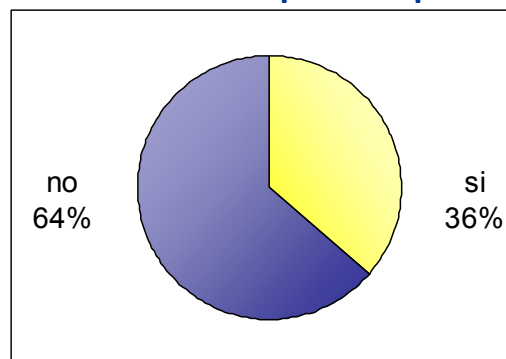
Negli ultimi 3 mesi ha utilizzato internet per cercare informazioni dai siti web della Pubblica Amministrazione?



Il 56% dei naviganti
39% intervistati
(38% Italia)

Il 41% ha scaricato moduli
Il 20% li ha rispediti via web

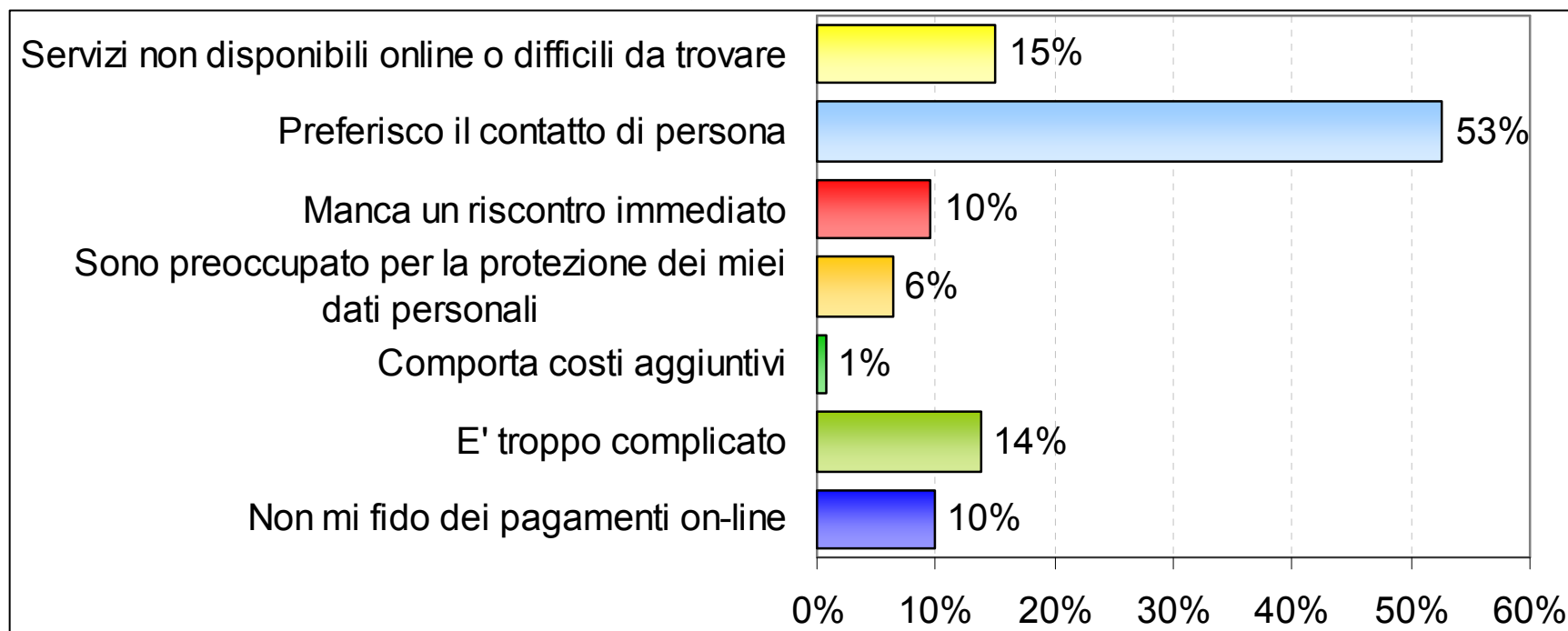
Usa internet per svolgere le pratiche piuttosto che recarsi di persona presso le PA?



ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

Internet e la Pubblica Amministrazione

Motivi di non uso della rete per le pratiche con la PA (risposte multiple)



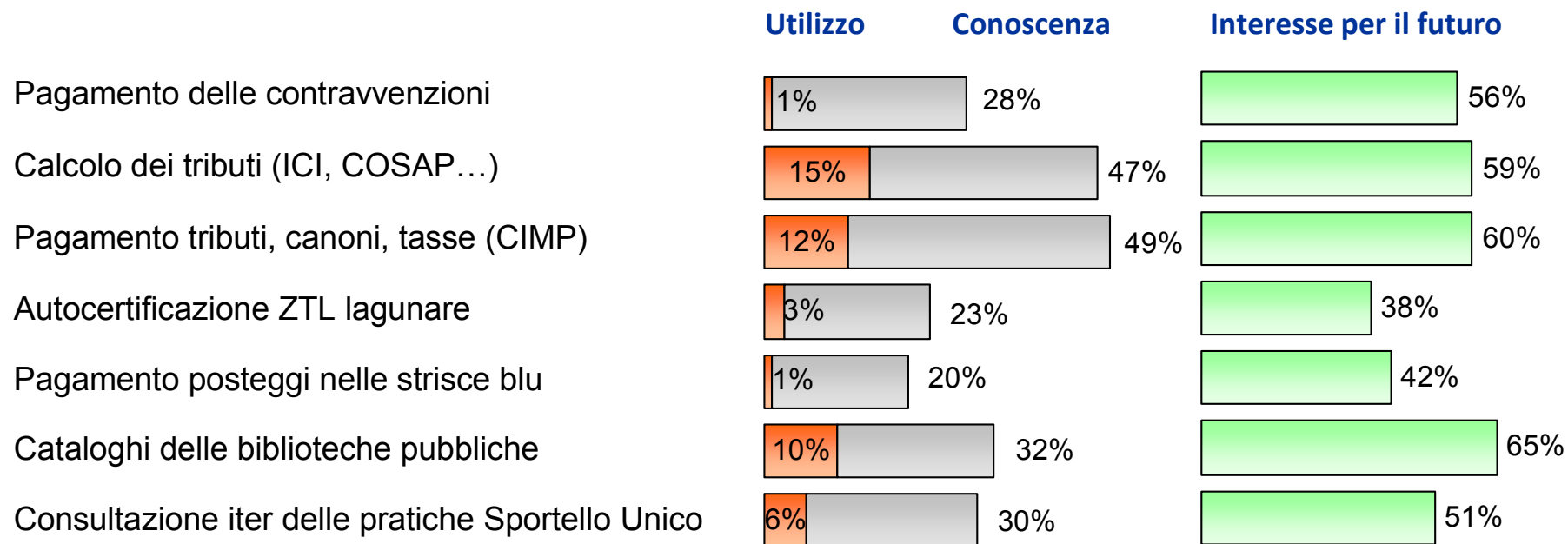
Interessato a farlo in futuro

Molto 23% - Abbastanza 38% - Poco 22% - Per nulla 16%

ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

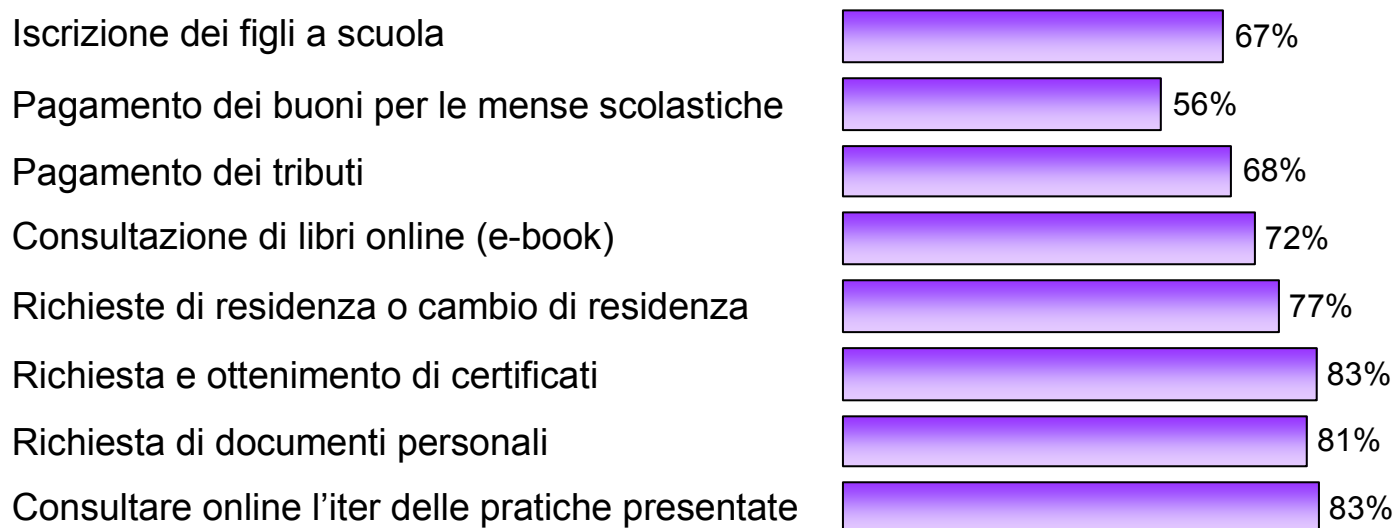


I servizi online del Comune di Venezia



ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

Interesse per futuri servizi online del Comune di Venezia



Elevato interesse a utilizzare il sito del Comune di Venezia come tramite per i servizi di altre amministrazioni

69% immatricolazione e passaggio di proprietà dei veicoli

74% richieste di sussidio di disoccupazione, assegni familiari, rimborsi medici

64% denunce alle forze dell'ordine

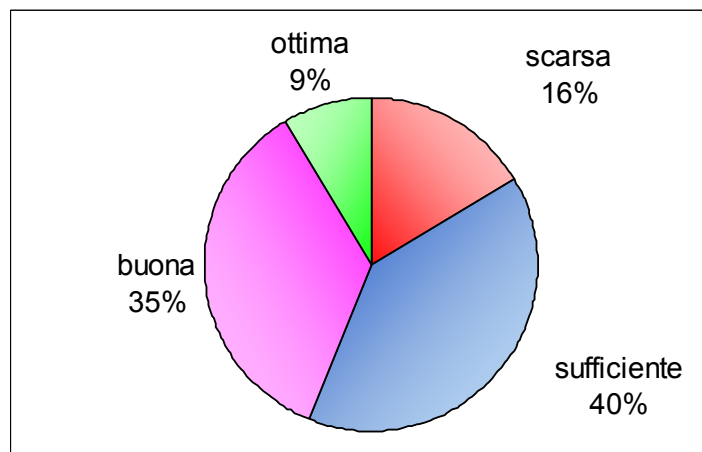
84% servizi relativi alla salute (prenotazione visite o ricoveri)

Il 57% vorrebbe utilizzare skype o altri voip per dialogare con il Comune di Venezia

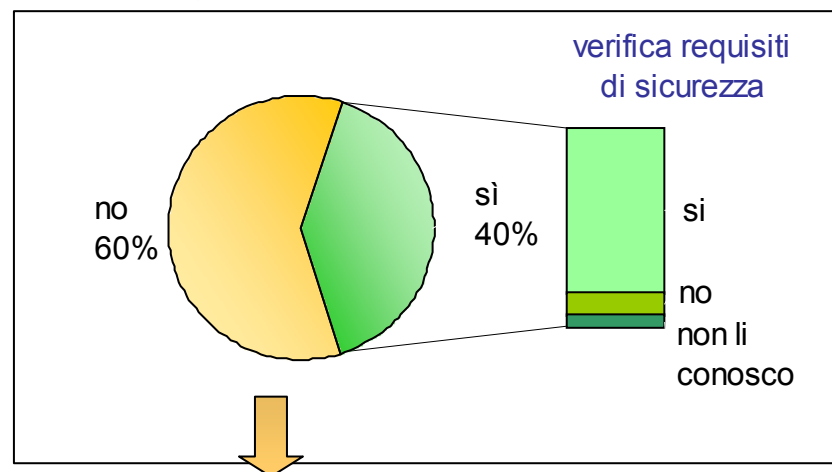
ICT e Comune di Venezia – *I cittadini*

Limiti e opportunità

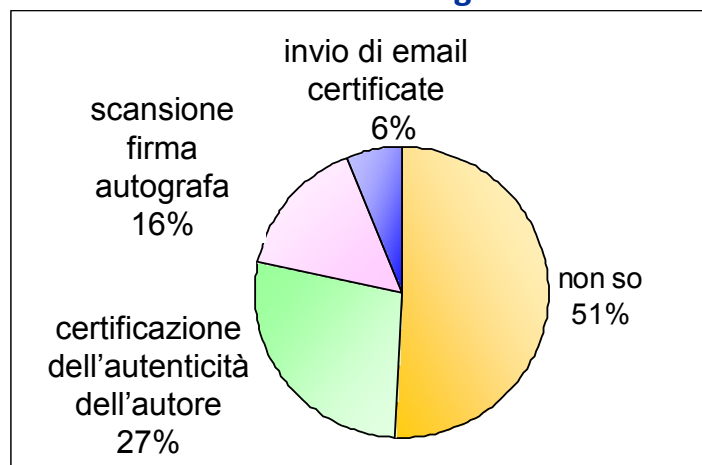
Come considera la sua abilità nell'utilizzo di internet?



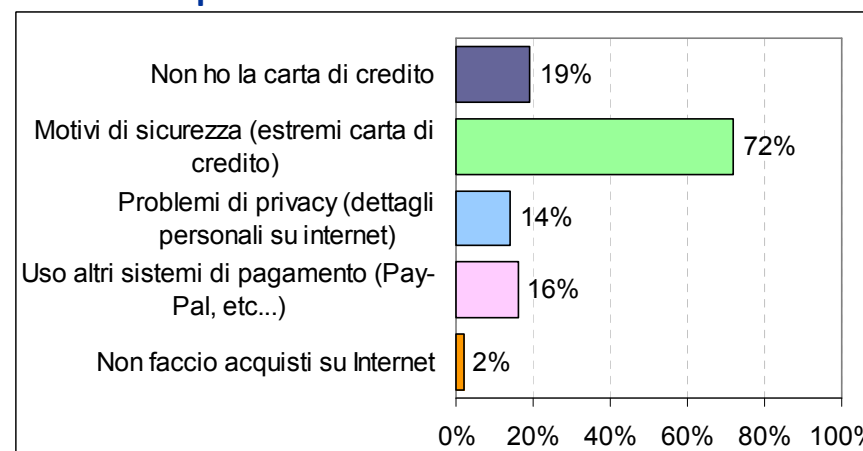
Si affida ai pagamenti online con carta di credito?



Sa cos'è la firma digitale?



Motivi per il mancato uso della carta di credito



ICT e Comune di Venezia

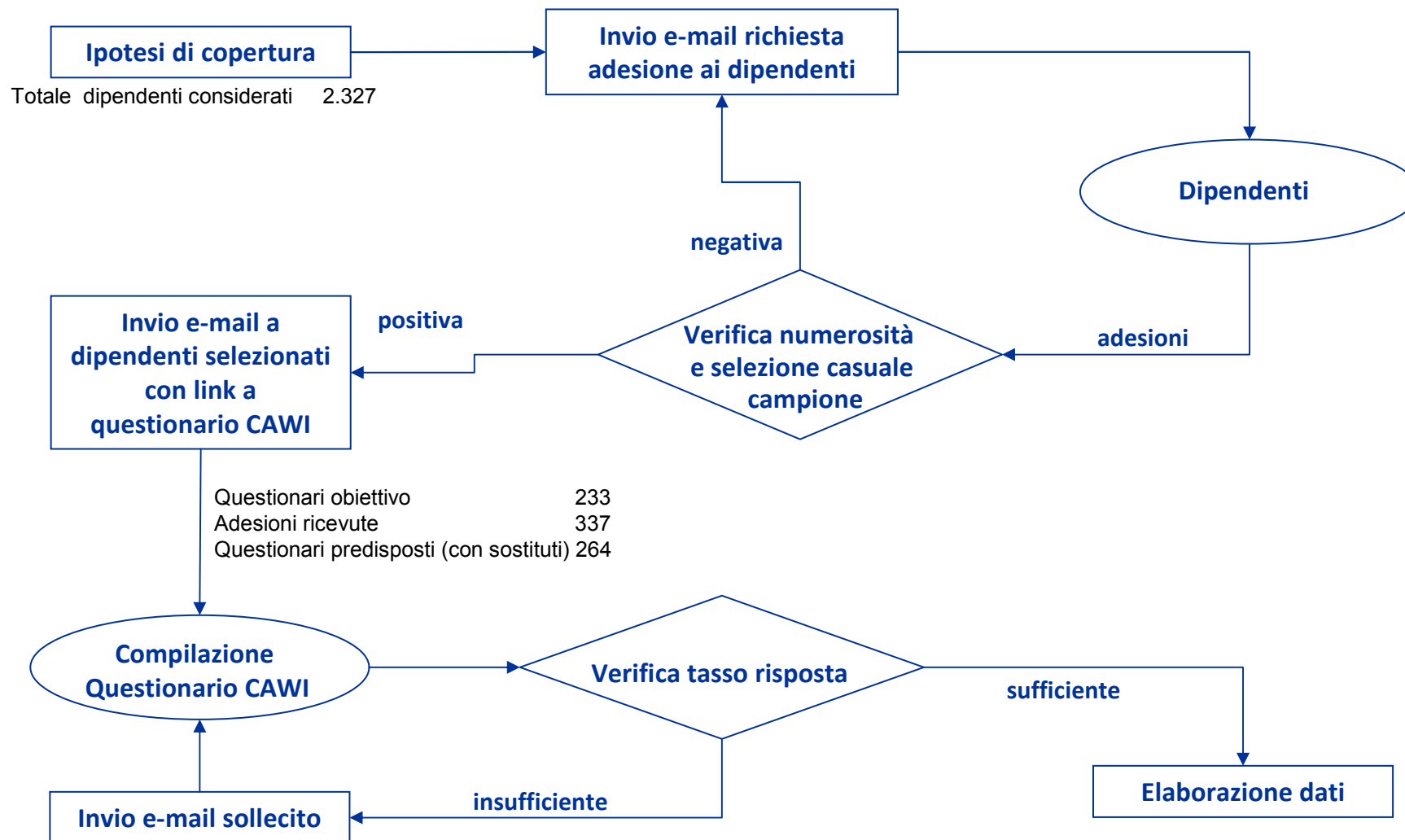
I dipendenti comunali



COSES - Consorzio per la Ricerca e la Formazione
San Polo 1296 - 30125 Venezia

ICT e Comune di Venezia – I Dipendenti comunali

Dall'idea al risultato

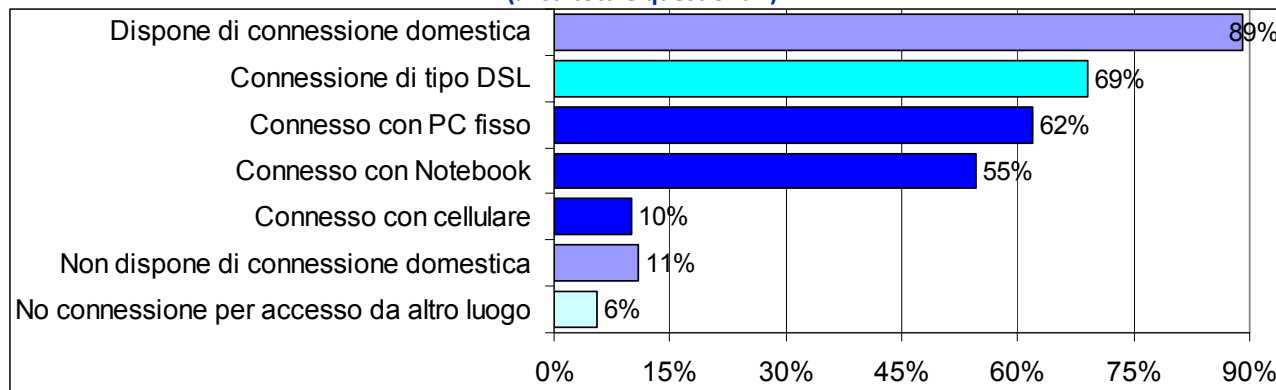


ICT e Comune di Venezia – I Dipendenti comunali

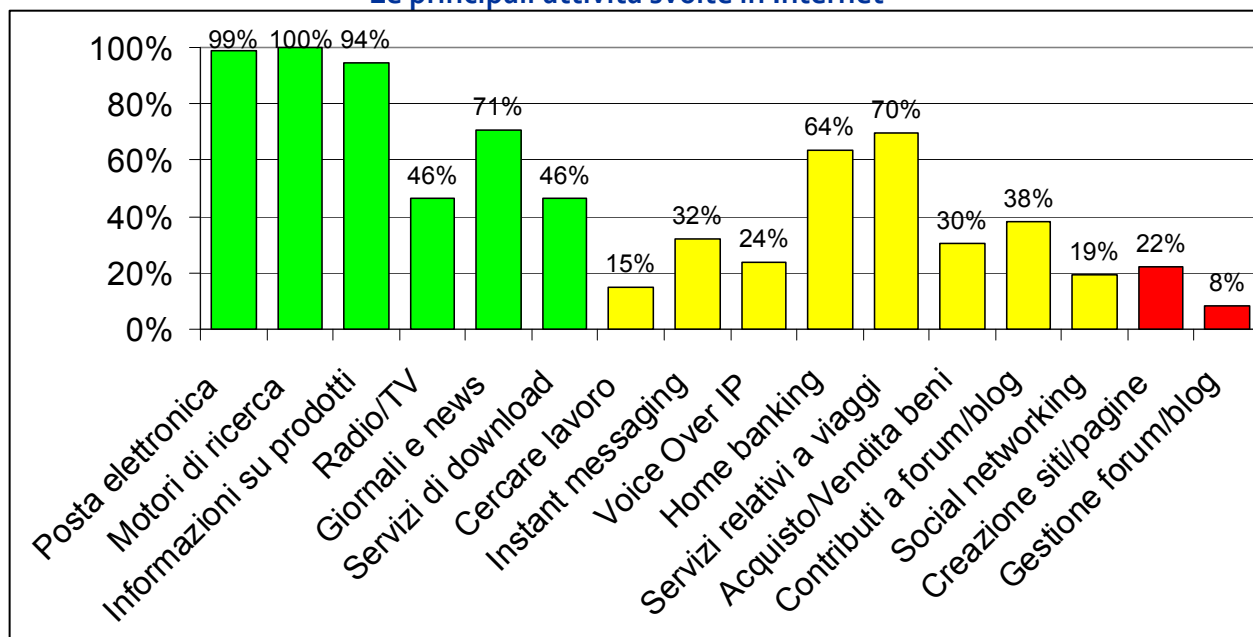
Dotazione domestica e strumenti utilizzati

La connessione a Internet: possesso, tipo, strumenti utilizzati e motivo di non possesso

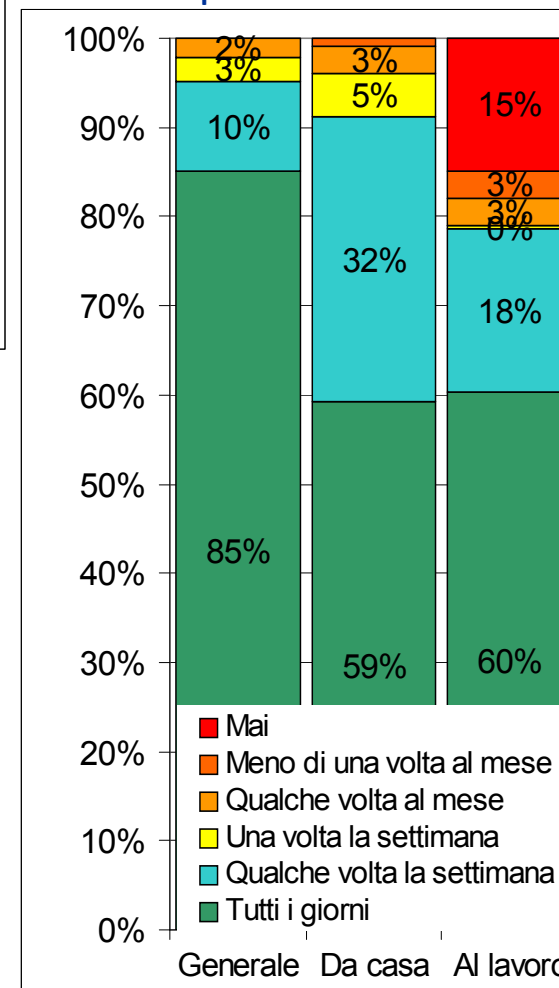
(% su totale questionari)



Le principali attività svolte in Internet



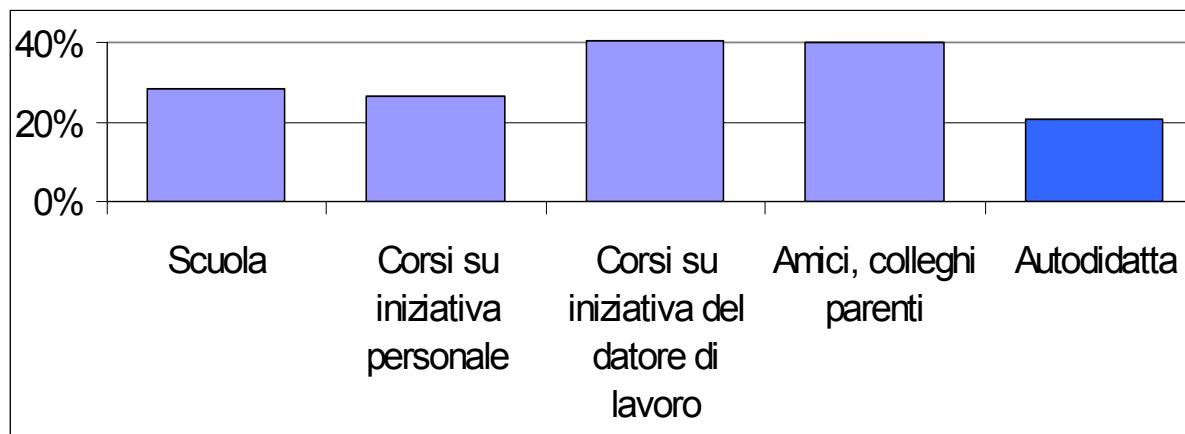
Frequenza di connessione



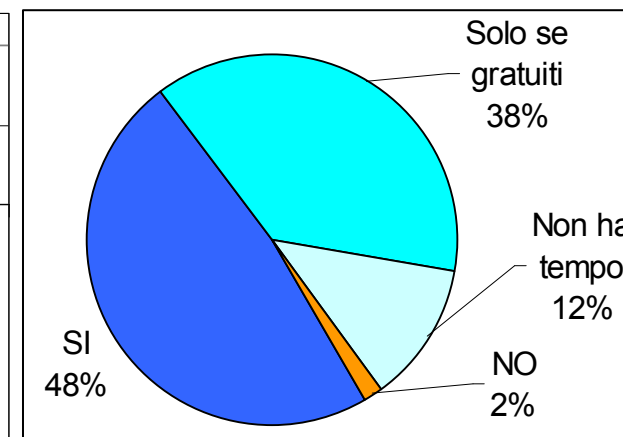
ICT e Comune di Venezia – *I Dipendenti comunali*

La conoscenza degli strumenti e dei problemi

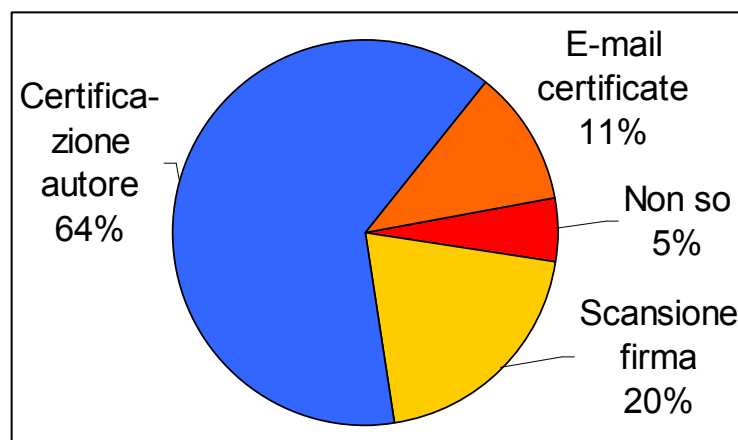
Le modalità di acquisizione delle conoscenze (% sugli intervistati - domanda a risposte multiple)



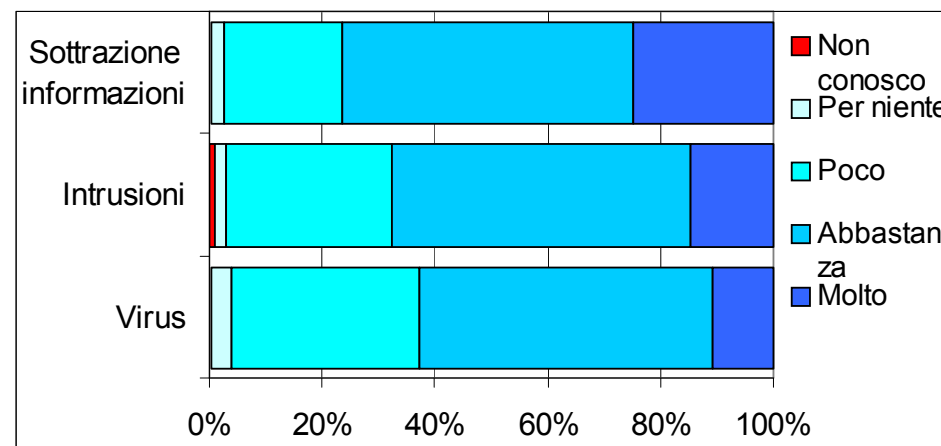
L'interesse a seguire corsi



La conoscenza della firma digitale



I problemi: la preoccupazione per virus e intrusioni

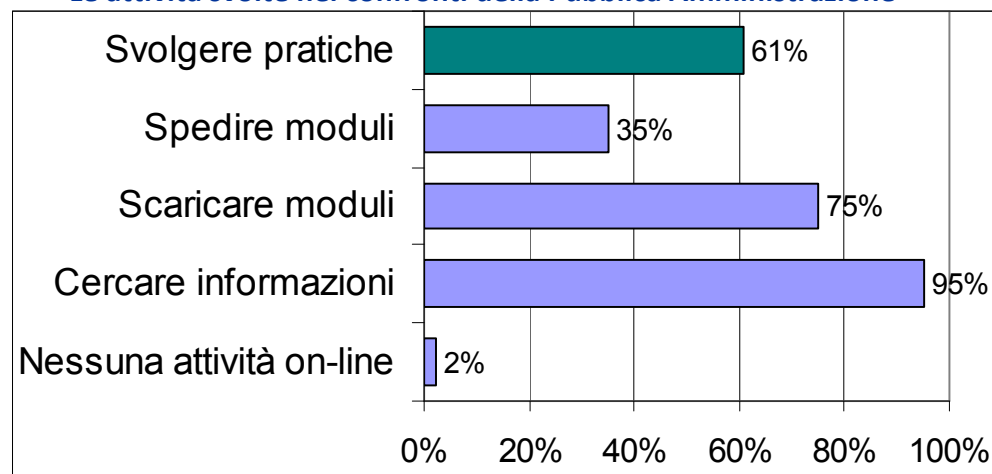


ICT e Comune di Venezia – *I Dipendenti comunali*

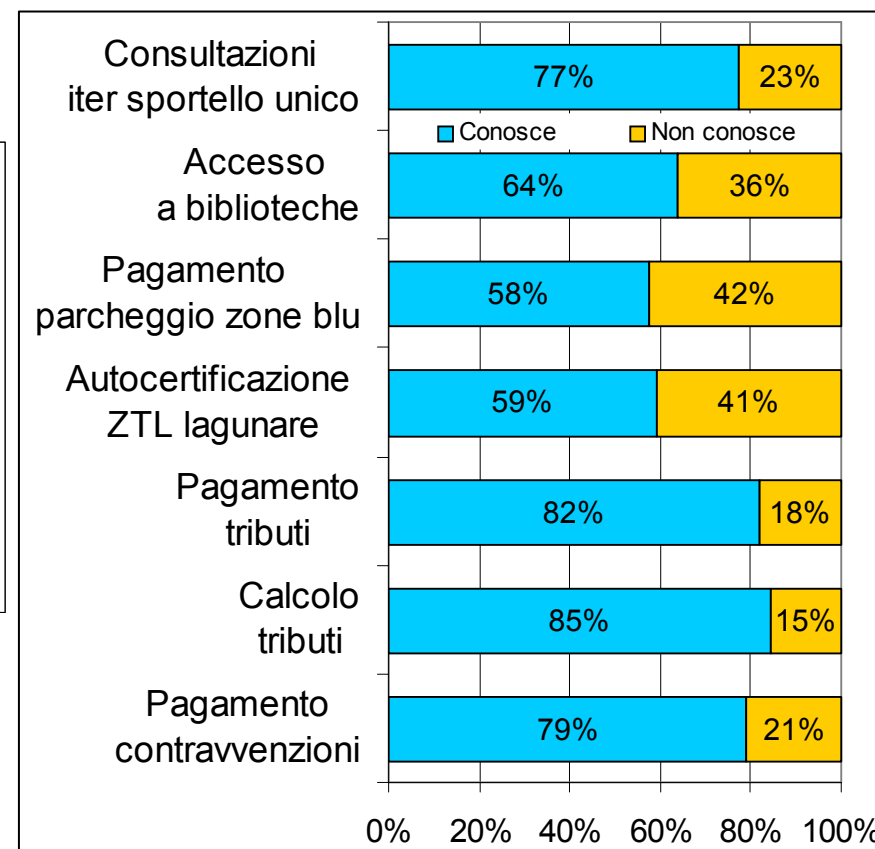
Le relazioni con la Pubblica Amministrazione e il Comune di Venezia



Le attività svolte nei confronti della Pubblica Amministrazione



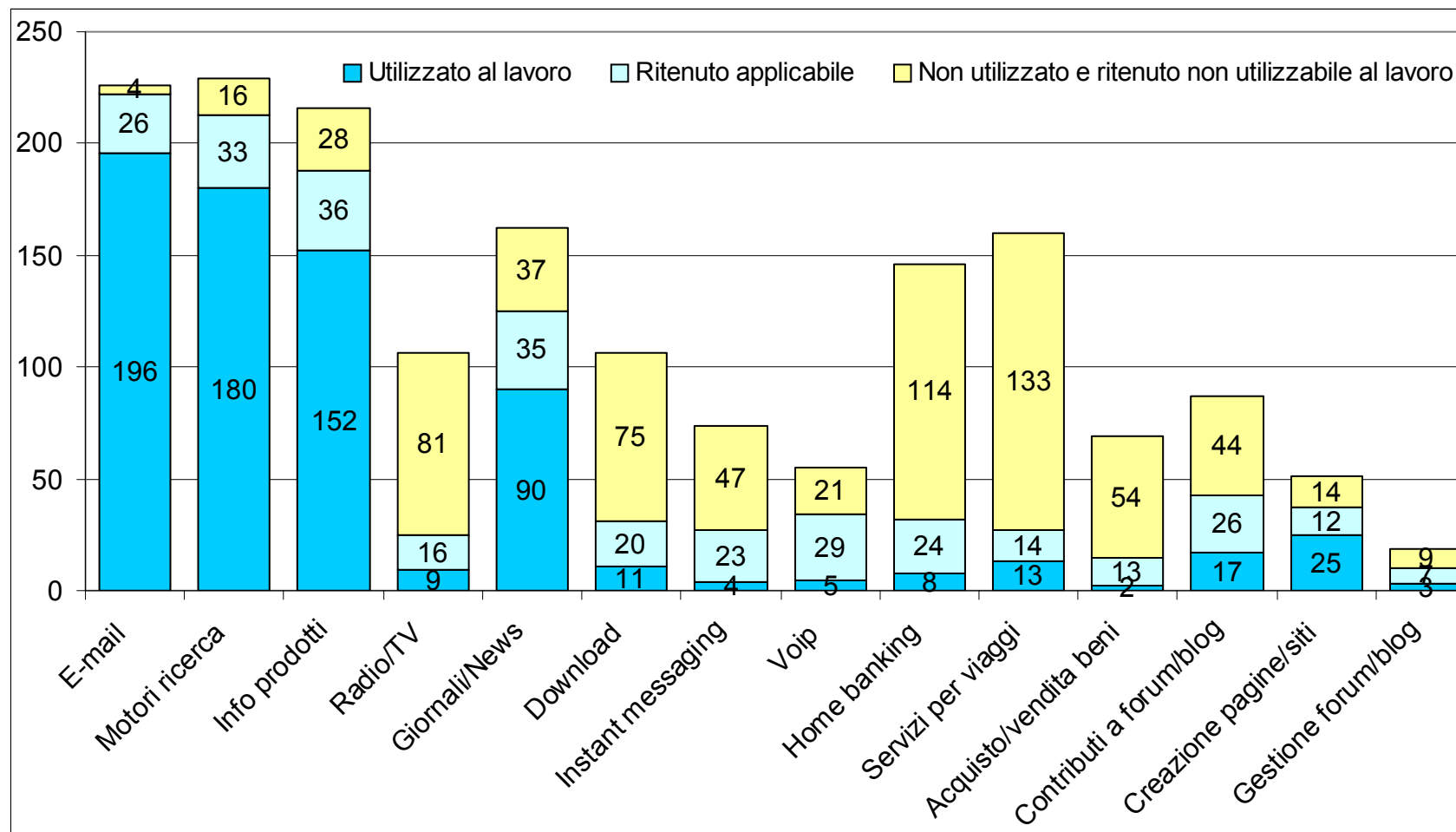
Il Comune di Venezia (% su residenti a Venezia)



ICT e Comune di Venezia – *I Dipendenti comunali*

L'utilizzo degli strumenti innovativi al lavoro

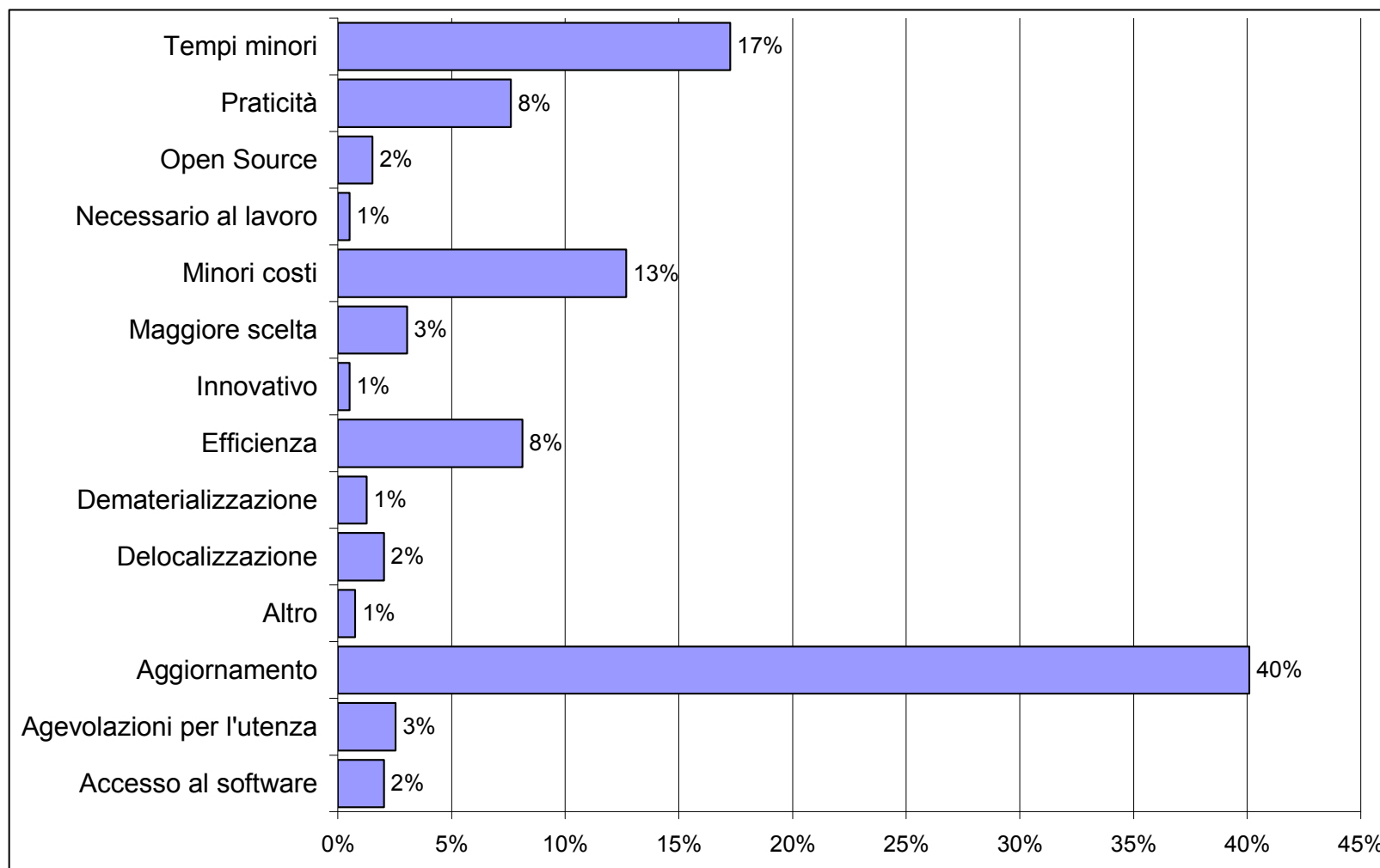
Gli strumenti utilizzati nel tempo libero e il lavoro: applicati, applicabili e non applicabili
(valori assoluti di chi effettua le stesse operazioni nel tempo libero)



ICT e Comune di Venezia – *I Dipendenti comunali*

L'utilità percepita degli strumenti innovativi applicabili al lavoro

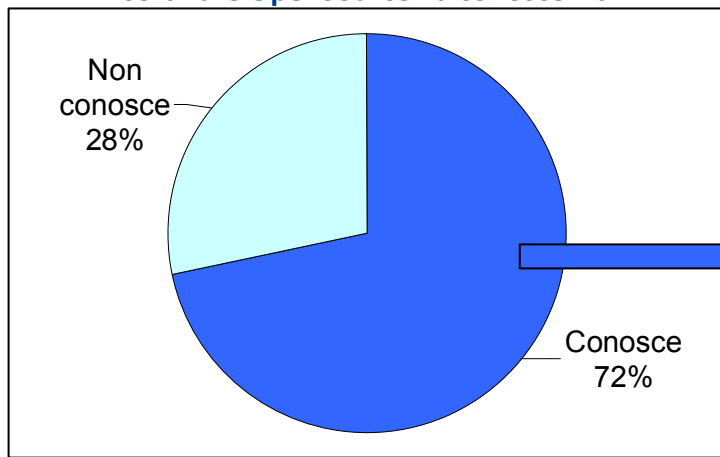
L'utilità nell'uso delle nuove tecnologie applicabili al lavoro percepita dai dipendenti
(% sulle risposte ottenute 394)



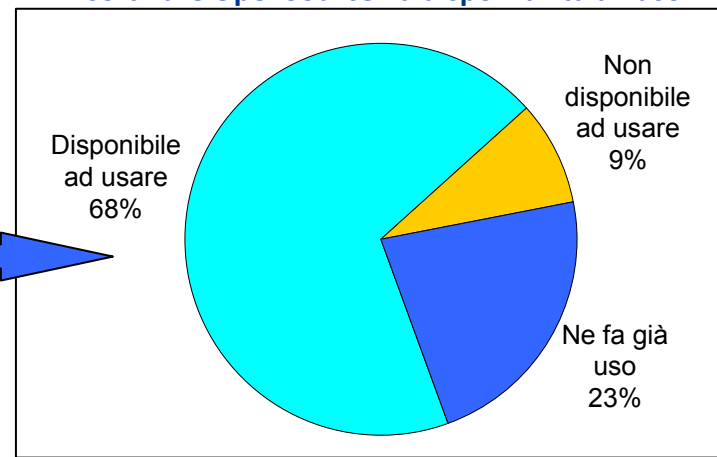
ICT e Comune di Venezia – *I Dipendenti comunali*

Altri strumenti innovativi sondati: OpenSource e telelavoro

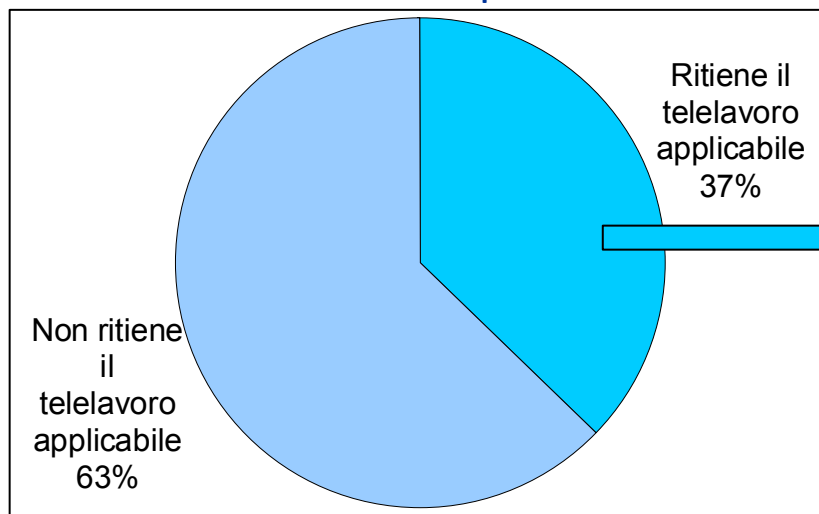
I software OpenSource: la conoscenza



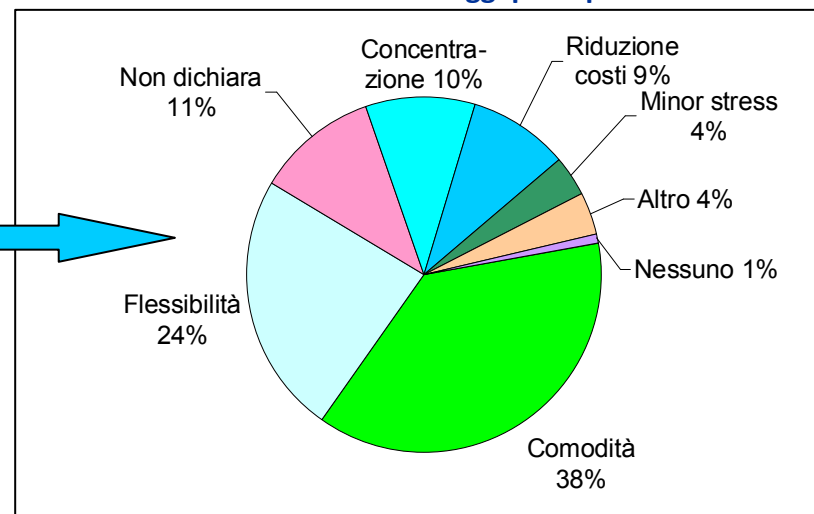
I software OpenSource: la disponibilità all'uso



Il telelavoro: l'opinione



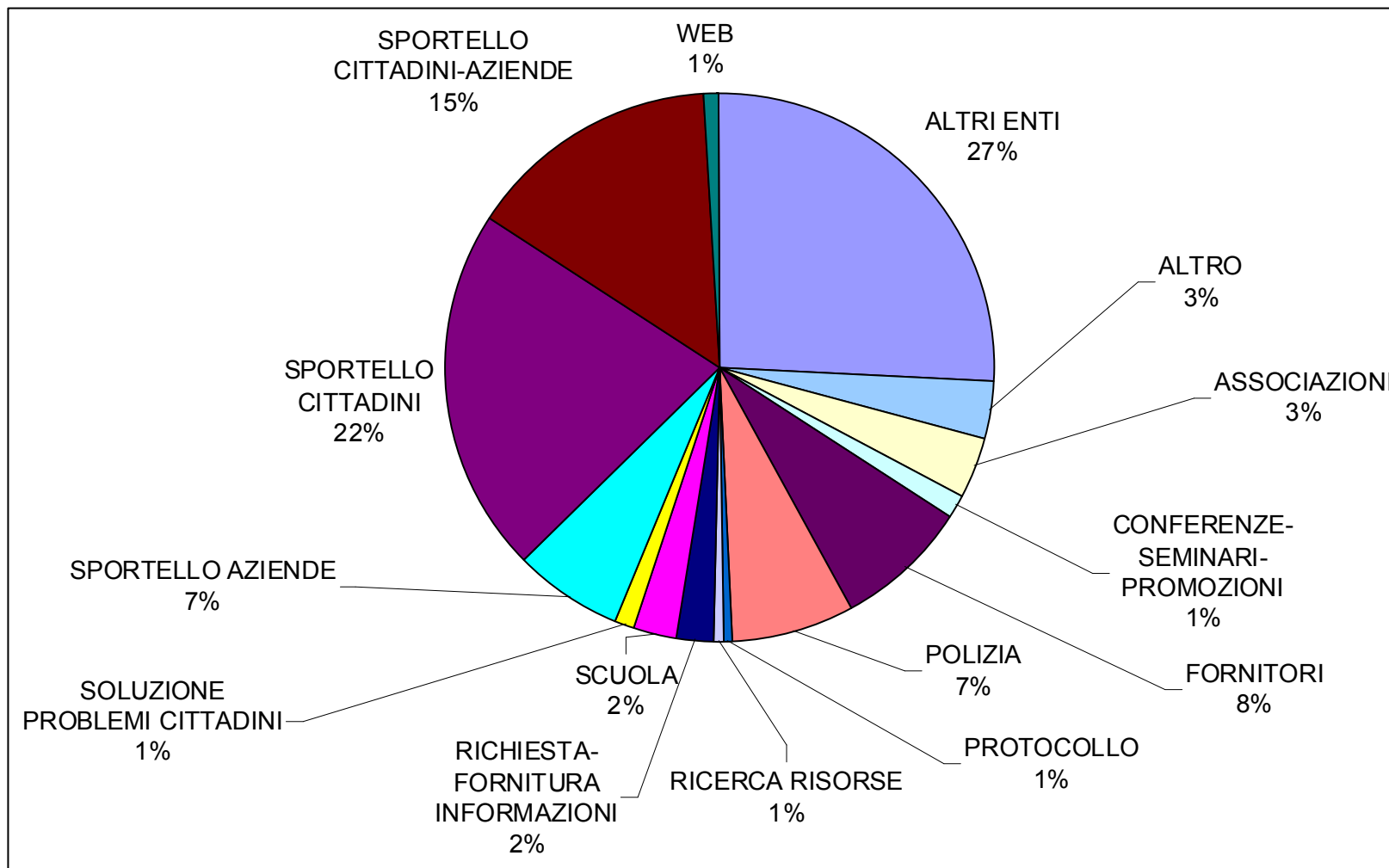
Il telelavoro: i vantaggi percepiti



ICT e Comune di Venezia – *I Dipendenti comunali*

Le attività di relazione con l'esterno

198 casi – 86% – 502 attività di relazione con l'esterno dichiarate



ICT e Comune di Venezia

Conclusioni

I RESIDENTI

- 7 famiglie su 10 raggiunte da Internet
- 69% uso abituale (50% tutti i giorni)
- 56% lo usa per relazioni con PA
- 37% per svolgere pratiche
- 60% degli altri interessati a farlo in futuro
- 88% interessati a usare il sito del Comune come tramite per accedere ai servizi di altra PA

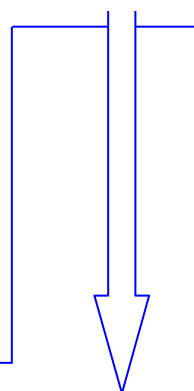
Le resistenze sono:

- diffidenza ai pagamenti on-line
- preferenza del contatto personale
- conoscenza della firma digitale ferma al 27%

IL COMUNE

- Conoscenza delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie (strumenti, relazione con PA)
- Buona maturità nell'uso delle stesse
- Interesse a sviluppare ed ampliare le conoscenze
- Avanguardia motivata e competente che può consentire una più rapida ed efficace diffusione delle nuove tecnologie in ambiente lavorativo
- Strumento di diffusione presso l'utenza che può "consigliare" e "indirizzare" la stessa verso i servizi on-line alternativi al cartaceo e allo "sportello-ufficio"
- La diffusione completa di Venice Connected non può che portare ad un innalzamento della diffusione delle nuove tecnologie con conseguenti benefici sia per le attività comunali che per gli utenti

VENICE CONNECTED



Miglioramento della performance della PA
Innovazione dei servizi ai cittadini
Superamento del digital divide